

基于 ISM 的政务舆情风险影响 因素结构关系研究

曹海军 侯甜甜¹

(东北大学 文法学院, 辽宁 沈阳 110169)

【摘要】:厘清政务舆情风险影响因素层级关系,有助于政府部门提升政务舆情风险应对能力,为我国政务舆情风险的防范与控制提供理论支持。基于信息生态理论和德尔菲法提炼出 17 个政务舆情风险的影响因素,并在此基础上采用解释结构模型 (ISM),构建政务舆情风险影响因素的关系结构模型。结果表明,政务舆情风险影响因素的关系结构可划分为 5 个层级与 3 个层次,其中信息公共性、媒体报道频次与网民行为强度为表象层;信息持续时间、信息传播速度、信息敏感度、政府回应速度、政府处置行为等为中间层;政府导控能力、网络平台建设、信息文化氛围、信息技术发展等为根源层,并根据影响因素结构关系提出政务舆情风险应对的对策建议。

【关键词】: 政务舆情风险 解释结构模型 信息生态理论 影响因素

【中图分类号】: D669.3 **【文献标识码】:** A **【文章编号】:** 1003-8477 (2021) 05-0043-09

一、引言

大数据、人工智能、区块链等新兴技术的蓬勃发展颠覆了人们的生产、生活方式,通过微博、微信、抖音等社交网络平台发布与传播信息已然成为公众在线交流的重要渠道。根据 2021 年 2 月 3 日中国互联网络信息中心 (CNNIC) 发布的统计报告显示,截至 2020 年 12 月,我国网民规模已高达 9.89 亿,互联网普及率达 70.4%。^[1]信息技术在促进人们表达内心“声音”的同时也使得一些错误观点、虚假谣言等不实信息在网络平台中大肆传播与蔓延,极易掀起舆情风暴。近年来,风险社会与网络社会的不断叠加进一步加剧社会矛盾,而政务舆情作为社会冷暖的“体温计”和政府治理的“反射弧”,一旦控制与引导不力,便会给社会的和谐稳定以及政府的公信力带来巨大的负面影响,易使政府陷入“塔西佗陷阱”,这为政府部门提升政务舆情风险防范和风险管理能力提出了前所未有的新要求。

目前,我国在政务舆情的相关研究主要聚焦于三个方面:一是针对政务舆情传播与演化进行深入研究,如吴仁献等运用社会网络分析研究“8.8 九寨沟地震事件”中旅游政府部门内部微信舆情信息传播的网络关系,最终得出政务舆情内部人际传播的运行机制及其演进规律。^{[2](p118-125)}刘锐选取 2003—2015 年 130 起较为典型的地方政府重大舆情危机事件为研究样本对其态势演变进行深入分析,结果表明,我国地方政府重大舆情经历了舆情类型、首曝媒介、曝光路径、传播环境等迁移。^{[3](p92-58)}二是针对政务舆情监测与预警进行分析研究,如肖鲁仁以邻避型群体事件为研究对象,探讨我国社会转型时期政府如何做好政务舆情监测工作,以规避舆情风险带来的危害,推动政务舆情的健康、理性发展。^{[4](p143-148+153)}章留斌等将社会安全阀理论与 EGM 灰色系统理论相结合构建政务舆情预警模型,并以“湖北仙桃的群体事件”为例进行验证分析,结果证明此模型的有效性与科学性。

作者简介:曹海军 (1975-),男,东北大学文法学院教授、博士生导师;

侯甜甜 (1994-),女,东北大学文法学院博士研究生 (通讯作者)。

基金项目:国家社会科学基金重点项目“政府向社会力量购买服务的‘三社联动’机制研究”(18AZZ015)阶段性研究成果

[5] (p101-107) 三是针对政务舆情回应与引导进行分析研究,如肖文涛等认为现阶段政务舆情回应面临一系列困局,为做好政务舆情应对工作,政府亟须从信息公开、法制建设、能力提升、社会协同等角度构建政务舆情回应的框架和路径。[6] (p111-116) 熊萍在网络高速发展的背景下探讨重大突发事件政务舆情回应存在的不足,并在此基础上从舆情回应的规范、规律和技巧方面提出相应的导控策略。[7] (p176-180)

总的来说,当前政务舆情的研究已取得部分学术成果,但对政务舆情风险影响因素的研究较为匮乏。本文在研究中试图解决以下三个方面的问题:一是政务舆情风险具有哪些影响因素?二是各影响因素之间的结构关系是怎样的?三是这些影响因素如何帮助舆情管理部门更好地进行政务舆情风险防范?为回答上述研究问题,本文基于信息生态理论和德尔菲法提炼出影响政务舆情风险的17个因素,并运用复杂网络的解释结构模型(ISM),构建政务舆情风险影响因素的解释结构模型,继而对影响因素的层级关系及政务舆情风险防范对策进行探讨,以期对政务舆情风险的科学有效应对提供参考与借鉴。

二、政务舆情风险影响因素

政务舆情风险是指公众对某一政务相关事件或热议主题产生的认知、态度和情感的集合,由此引发的次生舆情频发、政府应急处置滞后、社会秩序紊乱等风险。政务舆情风险是一项系统性工程,其影响因素纷繁复杂,从不同视角可提炼出不同的因素。本研究基于信息生态理论并结合政务舆情风险相关文献,初步确定政务舆情风险的具体影响因素,之后通过德尔菲法,综合各专家的意见,确定最终影响政务舆情风险的因素。

(一) 政务舆情风险影响因素的识别。

信息生态理论认为,信息生态是指信息价值、信息使用者及信息所处环境之间的相互关系,[8] (p30) 这为政务舆情风险的因素分类提供重要的理论依据。已有研究利用信息生态理论探讨了政务舆情风险的影响因素,如杨兰蓉等基于信息生态理论构建了政法微博舆情生态系统,并以“聊城于欢案政法事件”为例,从信息主体、信息环境、信息三个维度出发对新浪微博舆情的传播与演化进行分析,为政府部门有效地应对舆情提供借鉴,这进一步证实了信息生态理论适用于对政务舆情风险的影响因素分析。[9] (p51-60) 鉴于此,本文基于信息生态理论提取政务舆情风险的相关影响因素,该系统包含的信息、信息人、信息环境三个维度及其相互间关系如图1所示。

信息因素:政务舆情信息是信息生态系统中其他要素赖以生存的基础,从外在表现上看,它是用文本、图像、音视频等形式表示。从内在本质上看,它是社会主体在舆情空间内围绕某一政务舆情事件或主题所表达的各种言论、情绪与观点。[10] (p21) 一般而言,政务舆情信息容易受到两个因素的影响:信息易爆度和信息公共度。政务舆情信息会刺激公众的神经,引发公众的愤懑、不满等情绪,形成舆论与情绪共振的演化局面,这不利于政务舆情风险的控制与引导。



图1 政务舆情信息生态系统

信息人因素：信息人是信息生态系统中的行为主体，是指一切需要政务舆情信息并参与信息活动的利益相关者，如网民、媒体及政府部门等，它在政务舆情信息中充当信息生产者、信息传递者、信息消费者及信息组织者等角色并承担着相应的社会职能。当公共事件发生时，网民会通过社交网络平台发表自己的态度与意见。与此同时，媒体也会相继在各大网站报道相关信息以促进政务舆情信息的传播，而作为信息导控者，政府有责任和义务快速回应舆情信息并采取一定的处置行为，确保社会的和谐与稳定。

信息环境因素：在信息生态系统运行中，政务舆情信息环境为信息人的信息活动提供了信息交流的场所和空间，它关注的是政府舆情治理的内外部环境。其中，内部因素包括信息伦理、信息技术、群体价值等内容，外部因素包括社会政治、经济发展、信息制度等内容，这些信息环境因素能够直接或间接影响到信息资源的挖掘、分析和利用，进而影响到政务舆情风险的效果。总而言之，只要平衡好内外部环境间的关系，才能促进政务舆情信息生态的健康运作。

（二）政务舆情风险影响因素的确定。

结合相关文献研究，^{[11] (p71-75+117) [12] (p115-120) [13] (p24-30)} 初步提炼出 20 个政务舆情风险的影响因素，为了提高研究结果的可靠性与精准性，故通过德尔菲法进一步确定影响因素对政务舆情风险是否产生明显的影响。为此，本研究邀请公共安全领域 4 位专家、网络社会治理领域 3 位专家以及政务舆情风险 5 位专家对 20 个政务舆情风险影响因素进行 4 轮咨询和选择，合并同义影响因素，最终确定 17 个影响政务舆情风险的因素，如表 1 所示。

三、政务舆情风险影响因素解释结构模型构建

解释结构模型（Interpretive Structural Model，简称 ISM），是美国 J. N. warfield 教授在分析复杂技术社会系统层级结构时所提出的一种静态分析方法。该模型是利用实践经验与知识确定研究对象的影响因素，然后建立各因素间的相互关系，并借助矩阵和有向图将系统中的各因素划分为不同的层级，最终形成一个清晰明了的多层递阶结构模型。^{[14] (p90)} 通过解释结构模型可将影响政务舆情风险影响因素分为表象层、中间层以及根源层三个层级，并直观地展示出影响因素间的关系和作用程度，为分析政务舆情风险影响因素的关联机理奠定坚实的基础。因此，运用 ISM 方法构建政务舆情风险的影响因素模型较为合适。

表 1 政务舆情风险影响因素

维度	影响因素	代码	解释说明
信息因素	信息易爆度	S1	舆情信息的易爆程度
	信息公共性	S2	舆情信息对公众影响的范围广度
	信息敏感度	S3	舆情信息引发利益相关主体的关注程度
	信息传播速度	S4	舆情信息的传播速度
	信息持续时间	S5	舆情信息由产生到消亡整个生命周期所经历的时间
信息人因素	媒体报道时效	S6	媒体报道相关舆情信息的时效性
	媒体报道频次	S7	媒体报道相关舆情信息的频次
	网民行为强度	S8	网民针对舆情信息所采取的一些线上或线下行为
	网民情绪强度	S9	网民所表现出的焦虑不安、心绪不宁等负面情绪的强度
	政府回应速度	S10	政府部门回应舆情信息的速度
	政府处置措施	S11	政府部门对舆情信息采取的各种处置措施
	政府导控能力	S12	政府部门对舆情信息的控制与引导能力
信息环境因素	信息技术发展	S13	大数据、移动网络、5G、媒体融合等技术发展与应用水平
	网络平台建设	S14	为舆情信息提供发布与传播的平台

信息制度规则	S15	约束舆情信息生发、扩散、消费等行为的政策和规范
经济发展水平	S16	国家经济在不同时期发展的规模或所达到的水准
信息文化氛围	S17	在信息技术产生、发展与应用中所营造出的一种文化氛围

(一) 确定政务舆情风险影响因素相互关系，建立邻接矩阵。

邻接矩阵 (A) 是用来描述政务舆情风险各因素间基本二元关系的矩阵。二元关系是指政务舆情风险中两个影响因素 (行因素 S_i 、列因素 S_j) 之间的关系，且具有传递性，^{[15](p6)} 其中，两个因素间的关系可用矩阵元素 a_{ij} 来表示：

$$A = a_{ij} = \begin{cases} 1 & (\text{因素 } S_i \text{ 对因素 } S_j \text{ 有直接影响}) \\ 0 & (\text{因素 } S_i \text{ 对因素 } S_j \text{ 无直接影响}) \end{cases}$$

为了构建科学有效的政务舆情风险影响因素邻接矩阵，将表 1 中各因素之间的逻辑关系以矩阵问卷的形式再次向 12 位领域专家征求意见，考虑到专家意见可能出现不一致情形，本研究选取阈值 0.6 来确定因素间的逻辑关系，即 12 位专家组成员中若有 8 位及以上专家认为行因素 S_i 直接影响其对应的列元素 S_j ，则可判定结果为 1，否则为 0。据此，最终整理形成 17×17 的政务舆情风险影响因素的邻接矩阵 (A)，如表 2 所示。

(二) 对邻接矩阵进行运算，得到政务舆情风险影响因素可达矩阵。

邻接矩阵 (A) 充分地显示出政务舆情风险各因素间的直接关系，但不可否认的是，它很难体现各因素间的间接关系。而可达矩阵 (M) 能够很好地弥补这一不足，它直观地揭示政务舆情风险各因素间直接与间接的关系，其计算方法是在邻接矩阵 (A) 的基础上加上单位矩阵 I，然后经过一系列的运算得出，在推理与演算的过程中，一般采用布尔代数运算 ($0+0=0, 0+1=1, 1+1=1, 0 \times 0=0, 0 \times 1=0, 1 \times 1=1$) 求得，倘若矩阵计算满足公式 $(A+I)^{k-1} \neq (A+I)^k = (A+I)^{k+1}$ (k 为迭代次数)，即可获得可达矩阵 $M=(A+I)^k$ 。借助 Matlab 软件迭代运算可知，当 $k=4$ 时符合上述公式条件，故而得到政务舆情风险影响因素的可达矩阵 $M=(A+I)^4$ ，如表 3 所示。

(三) 分解可达矩阵，构建政务舆情风险影响因素解释结构模型。

求出政务舆情风险影响因素的可达矩阵后，需要对矩阵进行层级分解，以更加清晰地展现各影响因素之间的相关关系，进而构建解释结构模型。具体做法如下：第一步，将因素 S_i 的可达集设定为 $R(S_i)$ ，它是由可达矩阵 M 中第 S_i 行中所有矩阵元素为 1 的列对应的要素集合，与此同时，将因素 S_i 的先行集设定为 $Q(S_i)$ ，它是由可达矩阵 M 中第 S_i 列中所有矩阵元素为 1 的行对应的要素集合，如 $R(S_1) = \{1, 2, 7, 8\}$ ， $Q(S_1) = \{1, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17\}$ 。第二步，依据可达集和先行集，就可以将政务舆情风险的影响因素划分为不同等级，为此，将可达集 $R(S_i)$ 和先行集 $Q(S_i)$ 的共同集设定为 $T(S_i)$ ，即 $T(S_i) = R(S_i) \cap Q(S_i)$ ，当集合满足 $R(S_i) \cap Q(S_i) = R(S_i)$ 或 $T(S_i) = R(S_i)$ 时就是最高一级因素集合。第三步，从可达矩阵中划去最高一级因素集合所在的行与列，然后再从剩下的政务舆情风险影响因素可达矩阵里找出最高级因素集合。^{[16](p36)}

表 2 政务舆情风险影响因素的邻接矩阵 A

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17
S1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

S3	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S4	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S5	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S6	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S7	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S8	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S9	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
S10	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S11	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
S12	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
S13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
S14	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
S15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
S16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
S17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0

表 3 政务舆情风险影响因素的可达矩阵 M

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17
S1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S2	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S3	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S4	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S5	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S6	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S7	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S8	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S9	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
S10	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
S11	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
S12	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
S13	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0
S14	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0
S15	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0
S16	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0
S17	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1

可以确定信息公共性 S2、媒体报道频次 S7、网民行为强度 S8 为最高一级影响因素。完成最高一级的抽取之后，从可达矩阵中去掉最高一级因素对应的行与列，然后按照最高一级的分解步骤进行第二级划分，重复上述层级分解的做法，直到所有的因素都被分解，经过若干层级的分解可得，影响政务舆情风险的影响因素可以分为五层，其中，第二层级影响因素为信息易爆

度 S1、信息敏感度 S3、信息传播速度 S4、信息持续时间 S5；第三层级影响因素为媒体报道时效 S6、网民情绪强度 S9、政府回应速度 S10、政府处置措施 S11；第四层级影响因素为政府导控能力 S12、网络平台建设 S14；第五层级影响因素为信息技术发展 S13、信息制度规则 S15、经济发展水平 S16、信息文化氛围 S17。将上述划分的结果进行汇总，可得到政务舆情风险影响因素层级分解表。

按照上述政务舆情风险各影响因素层级间的划分对可达矩阵进行重新排序，得到可达矩阵 M' 。

反身关系与传递关系进行剔除，构建政务舆情风险影响因素的解释结构模型，如图 2 所示。

从图 2 可以发现，影响政务舆情的 17 个因素构成了 5 阶层次结构模型，且各阶层的影响因素间展现出明显的差异化特性。根据 ISM 的层次递阶结构理论，层次模型可以归纳为表象层因素、中间层因素和根源层因素三个层面。^{[17] (p42)} 因此，本文认为该模型中：第一层是表象层因素，第二层和第三层是中间层因素，第四层和第五层是根源层因素。

表象层。表象层因素是该模型中最显而易见的因素。政务舆情风险是由一系列复杂因素作用的结果，而信息公共性、媒体报道频次和网民行为强度是政务舆情风险最直接的表面体现。当政务舆情事件发生后，事件信息对公众影响的范围越广，越容易促进更多的公众从自身利益和独特视角发表自身的观点、意见以及态度，并通过线上或线下采取一些非理性的行动，致使鱼龙混杂的舆情信息大肆传播与蔓延形成负面言论，网民参与互动活跃引发政务舆情风险的形成，而这时若媒体汇聚这些多元而分散的信息，加大对该舆情信息的报道频次，便会加剧舆情的滋生、蔓延以及舆情风险的反复出现，最终打破社会平衡状态，严重影响社会的和谐与稳定。因此，对表象层的关键因素的把握与控制成为降低政务舆情风险的首要任务。

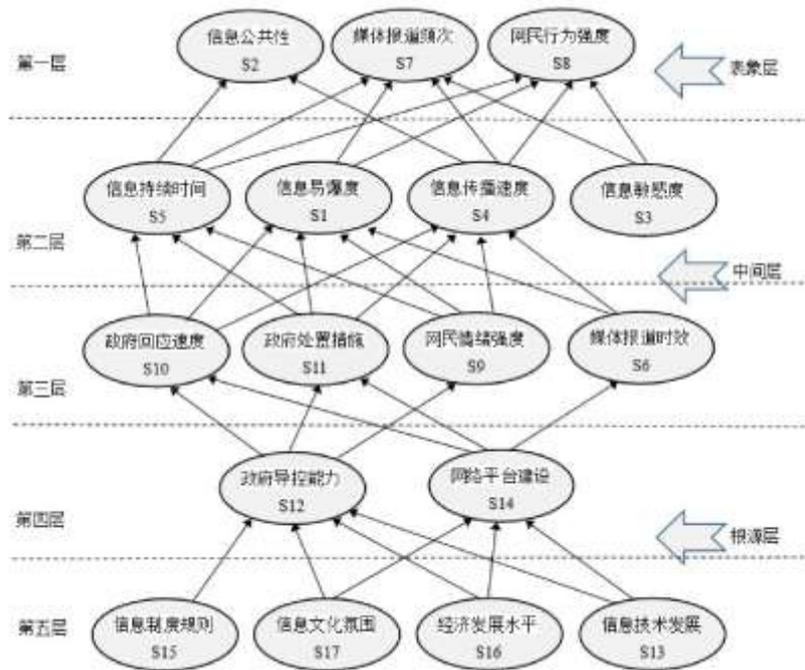


图 2 政务舆情风险影响因素的层级结构模型

中间层。中间层因素是该模型中较为直接的因素，具有影响与被影响的特点，其在整个政务舆情风险影响因素的层级结构模型起到了“承上启下”的作用。中间层影响因素包括信息持续时间、信息易爆度、信息传播速度、信息敏感度、政府回应速度、政府处置措施、网民情绪强度以及媒体报道时效。当政务舆情事件发生后，为了降低舆情风险带来的危害，作为舆情导控

最核心的主体，政府部门会针对舆情情况采取各种处置措施，但在此过程中受到的政府导控能力以及信息文化氛围等因素的影响，可能出现信息公开不及时、应急预案启动滞后等情况，很难在第一时间满足公众的需求，这进一步增加了政务舆情风险的可能性。该层的因素也通过影响表象层因素对政务舆情风险产生影响，如信息的敏感度、信息的持续时间影响着网民的行为强度以及媒体的报道频次等，而网民的行为强度、媒体的报道频次等又直接影响着政务舆情风险的演化态势。

根源层。根源层因素是该模型中最基础和最深层次的影响因素，也是最容易对其他因素造成影响的因素。包括政府导控能力、网络平台建设、信息制度规则、信息文化氛围、经济发展水平、信息技术发展。政府部门对舆情风险的控制与引导的能力决定相关信息能否向积极有利的方向传播与发展，与此同时，互联网平台的建设情况也不容小觑，信息人主要依赖于网络平台进行信息发布或信息获取，在此过程中极易引发政务舆情风险的出现；信息制度规则、信息文化氛围、经济发展水平、信息技术发展等信息环境方面的影响因素也更为重要，它们为信息的发布、传播以及政务舆情风险的生成、发展提供了技术支持与制度保障。因此，这些影响因素是政务舆情风险得以生成与传播的最基础性影响因素，在政务舆情风险影响因素的结构模型中属于最深层次的根源层。

四、结论与讨论

政务舆情风险的生成及演化是一个复杂的动态系统，是由众多因素相互促进、相互影响的结果，现有研究多侧重于对政务舆情生发的某个具体阶段及其治理举措进行研究，鲜有从系统视角出发对政务舆情风险的影响因素及其相互作用关系进行深入探讨，因此难以形成对政务舆情风险的整体认知。为此，本文基于信息生态理论，从信息、信息人、信息环境三个维度提炼出政务舆情风险的影响因素，并通过德尔菲法确定 17 个因素作为研究对象，利用 ISM 模型对政务舆情风险的影响因素进行层次分析，明确了各个因素之间的层级关系，构建了五阶层次结构模型，并将其分成表象层、中间层以及根源层三个层次。为了有效化解政务舆情风险，增强政务舆情风险的应对能力，本研究针对性地提出以下三个方面的对策和建议：

第一，加强政务舆情信息的风险识别与研判。政务舆情风险具有的不确定性、复杂性与反复性等特点，使得政务舆情风险应对的难度加大，若要科学有效地进行舆情风险导控，其关键在于准确及时地对政务舆情信息进行风险识别与研判。研究发现，信息公共性、信息易爆度、信息敏感度、媒体报道频次、网民行为强度等因素影响着政务舆情风险的生成与发展。因此，一方面，应充分借助大数据技术对公共事件或主题信息的公共性、易爆度、敏感词源、风险来源以及风险成因等进行收集、整理、分析，以实现早期舆情风险识别与研判。另一方面，建立语义识别系统，并利用该系统实现最新舆情信息和历史舆情数据的比较与跟踪，对即将出台的相关决策舆情风险、媒体报道频次以及网民行为强度进行过程仿真，从而为风险预警研判提供相应的决策依据。

第二，提升政务舆情风险的控制与引导能力。通过上述解释结构模型的分析，政府回应速度、政府处置措施、网民情绪强度、媒体报道时效等因素是目前影响政务舆情风险的主要因素。因此，在对政务舆情风险进行控制和引导的过程中，政府作为舆情风险导控的关键主体，首先，应强化舆情风险响应意识，即在政务舆情事件发生的第一时间对事件发生的原因、事件造成的损失进行通报，同时对于政务舆情事件的处置措施及进展情况及时向社会公开，从而有效控制舆情风险的持续发酵。其次，增强政务舆情风险沟通能力，即应及时对网民出现的紧张不安、焦虑放大等负面情绪进行安抚与疏导，并且认真倾听与回应网民的利益诉求，引导网民如何提升自身的媒介素养，以规避舆情风险引发的次生舆情。最后，加大对媒体的监督力度，提升媒体报道的时效性与真实性，能够有效抑制失真信息或网络谣言的生成与传播。

第三，优化政务舆情风险的内外信息环境。政务舆情风险信息环境维度的信息制度规则、信息文化氛围、网络平台建设、经济发展水平、信息技术发展是引发舆情风险生成与发展的根本原因。这就要求相关舆情管理部门要优化内外部的信息环境。首先，要遵守《突发事件应急预案管理办法》《网络安全法》《网络信息内容生态治理规定》等政策和法规，减少虚假信息、网络谣言的传播，规范和约束社交网络上政务舆情信息内容，从源头上降低政务舆情风险。其次，严厉打击信息泄露、网络入侵等行为，引导网民、媒体关注积极向上、具有正能量的政务舆情信息以及权威机构发布的信息，营造健康、文明、和谐的

信息文化环境，携手共创平安中国。最后，要持续关注当前的经济发展水平，争取经济的有力支持，有效地采用大数据、云计算、人工智能等信息技术来降低政务舆情风险带来的危害。

本文对于政务舆情风险影响因素的研究仍存在着一定的局限性。例如，政务舆情风险影响因素纷繁复杂，仅从信息、信息人及信息环境三个维度分析政务舆情风险影响因素仍不够详尽。同时，作为一种定性分析方法，解释结构模型仅仅是对政务舆情风险的影响因素进行分层，而未能对各影响因素的作用机制及其相关机理进行深入探讨。因此，今后的研究应进一步从多个维度深入探究政务舆情风险影响因素，并结合具体案例对各影响因素间的作用机制及其相关机理进行实证研究。

参考文献:

- [1]中国互联网络信息中心. 第47次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL]. http://cnnic.cn/gywm/xwzx/rdxw/20172017_7084/202102/t20210203_71364.htm.
- [2]吴仁献, 谢朝武, 等. 突发事件政务舆情内部人际传播机制研究——以8.8九寨沟地震旅游政务微信传播为例[J]. 情报杂志, 2019, (9).
- [3]刘锐. 地方政府重大舆情危机迁移探究——基于2003年-2015年地方重大舆情危机事件[J]. 编辑之友, 2016, (1).
- [4]肖鲁仁. 邻避型群体性事件中网络舆情的监测与引导[J]. 湘潭大学学报(哲学社会科学版), 2016, (1).
- [5]章留斌, 彭程, 等. 基于社会安全阀的地方政务发布舆情预警模型研究[J]. 情报科学, 2020, (4).
- [6]肖文涛, 曾煌林. 突发事件政务舆情回应: 面临态势、困局与对策思路[J]. 中国行政管理, 2017, (12).
- [7]熊萍. 重大突发事件政务“舆情回应”存在的问题及应对路径[J]. 湖南社会科学, 2018, (1).
- [8]娄策群, 周承聪. 信息生态链: 概念、本质和类型[J]. 图书情报工作, 2007, (9).
- [9]杨兰蓉, 邓如梦, 等. 基于信息生态理论的法政事件微博舆情传播规律研究[J]. 现代情报, 2018, (8).
- [10]李昊青, 兰月新, 等. 网络舆情生态系统的失衡与优化策略研究[J]. 现代情报, 2017, (4).
- [11]张一文, 齐佳音, 等. 非常规突发事件网络舆情热度评价指标体系构建[J]. 情报杂志, 2010, (11).
- [12]陈培友, 侯甜甜. 基于ANP-灰色模糊的社交网络舆情风险预警研究——以“重庆公交坠江事件”为例[J]. 情报科学, 2019, (5).
- [13]王微, 王晰巍, 等. 信息生态视角下移动短视频UGC网络舆情传播行为影响因素研究[J]. 情报理论与实践, 2020, (3).
- [14]娄冬, 娄策群. 基于解释结构模型的老年人信息需求影响因素分析[J]. 图书情报工作, 2018, (7).
- [15]段尧清, 周密, 等. 政府开放数据公众初始接受行为影响因素结构关系研究[J]. 图书情报工作, 2020, (2).

[16]王君泽, 宋小炯, 等. 基于解释结构模型的我国工业互联网实施影响因素研究[J]. 中国软科学, 2020, (6) .

[17]相蕊蕊, 王晰巍, 等. 高校图书馆微信公众号信息传播效果的影响因素分析[J]. 现代情报, 2018, (3).